

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [1]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN 1

## GESTIÓN EDUCACIÓN



INFORME DE:

INFORME PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SECRETARÍA DE LA EDUCACIÓN MUNICIPAL DE CARTAGO VALLE, CORRESPONDIENTE AL MES DE ABRIL DE 2020.

Elaborado por:

**PAULA ANDREA GIRALDO RODRÍGUEZ**  
 Profesional Universitario  
 Líder del área de Atención al Ciudadano.

Fecha de Elaboración:

Mayo 6 de 2020

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA</b> Nít: 891.900.493.2	PAGINA [2]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN 1

## 1- INTRODUCCIÓN:

En el presente informe se hace un análisis de los requerimientos que ingresaron a la Secretaría de Educación Municipal en el mes de abril de 2020, iniciando con un resumen global del número de requerimientos, los tipos de requerimientos que ingresaron.

Posteriormente se analiza los canales con los que los usuarios realizaron las solicitudes durante este mes, otro de los puntos analizados es el Resumen de radicación en lo que va corrido del Año 2020, comparado con los años 2016, 2017, 2018 y 2019 el número de radicaciones WEB año corrido 2020.

Un Resumen de radicación de Salida (EE), generada durante el mes de abril de 2020, un análisis de los requerimientos radicados por dependencia, análisis a las respuestas dadas a las tutelas, quejas y derechos de petición radicadas en este despacho.

Por último, se analiza los tres grandes proveedores que tiene la ventanilla única como son: servicio telefónico, internet y plataforma S.A.C.

## 2- MARCO LEGAL.

- Constitución Política de Colombia, Artículos 23, 74.
- Ley 1437 de 2011 “Código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo, Artículo 5.
- Ley 1755 de 2015.
- Resolución 15908 de 2017 (Ministerio de Educación), Artículo 3 y 4.

## 3- OBJETIVO:

Realizar seguimiento a los requerimientos radicados en la Secretaría de Educación Municipal.

## 4- ALCANCE:

- Realizar seguimiento a los requerimientos radicados en la Secretaría de Educación Municipal.
- Realizar seguimiento a la Calidad de las respuestas dadas por los funcionarios a cada uno de los Derechos de petición, tutelas y quejas radicadas en Secretaría de Educación Municipal
- Realizar seguimiento a proveedores.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA</b> Nit: 891.900.493.2	PAGINA [3] CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN 1

## 5. ELEMENTOS ANALIZADOS

### ESTADO ACTUAL. RESUMEN DE RADICACIÓN.

**PERIODO:** 1° de abril de 2020 al 30 de abril 2020.

**Fecha de Elaboración:** Mayo 6 de 2020.

<b>Total, de Requerimientos.</b>	300
Abierto	0
Finalizado	207
Asignado	78
En trámite	15
Anulado	0

### 5.1. Resumen de radicación en lo que va corrido del Año 2020.

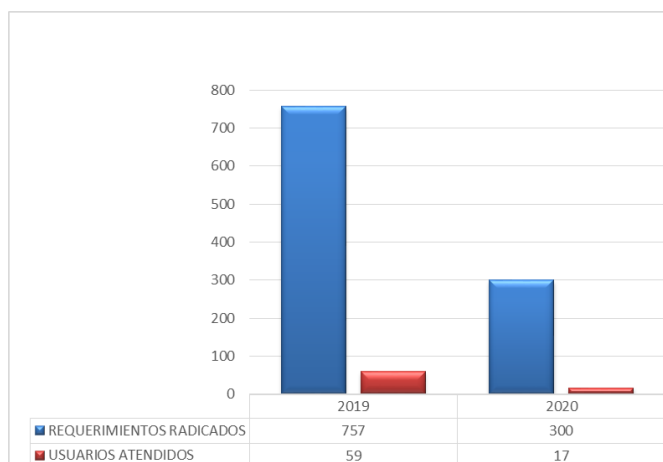
MES	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS
Enero 2020	826	21	39	1562
Febrero 2020	840	20	42	1139
Marzo 2020	563	19	30	983
Abril 2020	300	20	15	0
<b>TOTAL</b>	<b>2529</b>	<b>80</b>	<b>126</b>	<b>3684</b>

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [4]
	<b>INFORME</b>	CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
		VERSIÓN 1

### 5.2 Resumen radicación abril 2019 VS abril 2020.

AÑOS	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
2019	757	21	33	1256	59
2020	300	20	15	348	17


### Gráfica de raditaciones mes de abril 2019 vs abril 2020



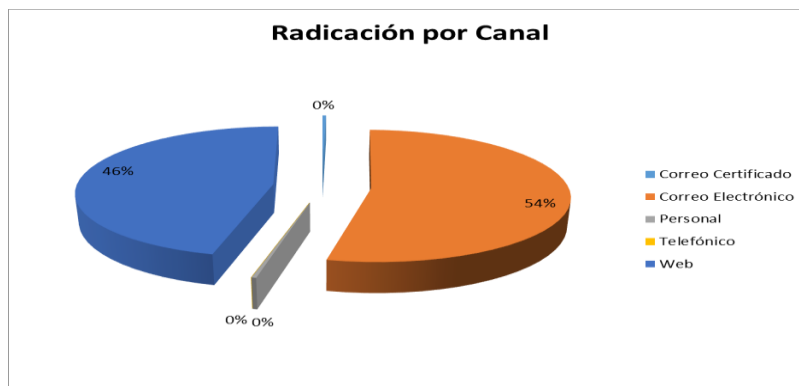
**ANÁLISIS:** Para el mes de abril de 2020, se evidencia una disminución en el número de radicación y de usuarios atendido, esto se debe a la emergencia sanitaria que atraviesa el país y la declaración de toque de queda interpuesta por el gobierno nacional, departamental y municipal, debido a esto se ha suspendido la atención de trámites presenciales en toda la administración municipal, sin embargo la secretaría de educación a ajustado todos los trámites virtuales y continua presentando el servicio.

### 5.3. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

Canal	Numero	
Correo Certificado	1	0,33%
Correo Electrónico	160	53,33%
Personal	1	0,33%
Telefónico	0	0,00%
Web	138	46,00%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [5]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
<b>INFORME</b>		VERSIÓN 1

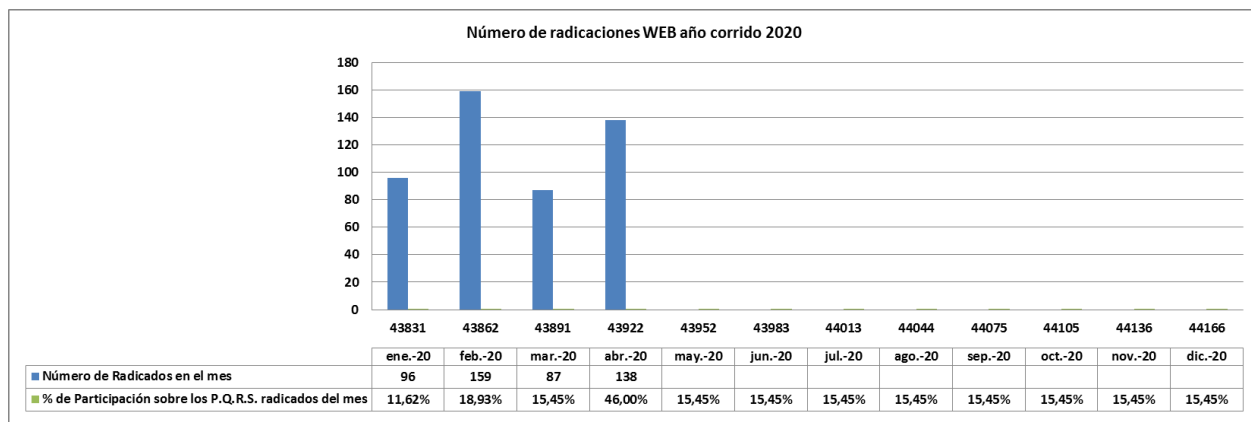
### PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN SEGÚN EL CANAL




Se evidencia que el canal más utilizado por los usuarios, durante el mes de abril fue el correo electrónico con 53,33% de los requerimientos, la radicación Web tuvo una participación del 46 %, el canal personal con el 0,33 %, de los requerimientos, seguido por el correo certificado con una participación del 0,33%, y mediante la comunicación vía telefónica no se recibieron solicitudes, lo que genera una participación del 0,00%, esto cambios se debe a la cuarentena establecida por el gobierno nacional y las medidas adoptadas por el Municipio de Cartago de suspender los trámites presenciales.

#### 5.4 Número de radicaciones WEB año corrido 2020

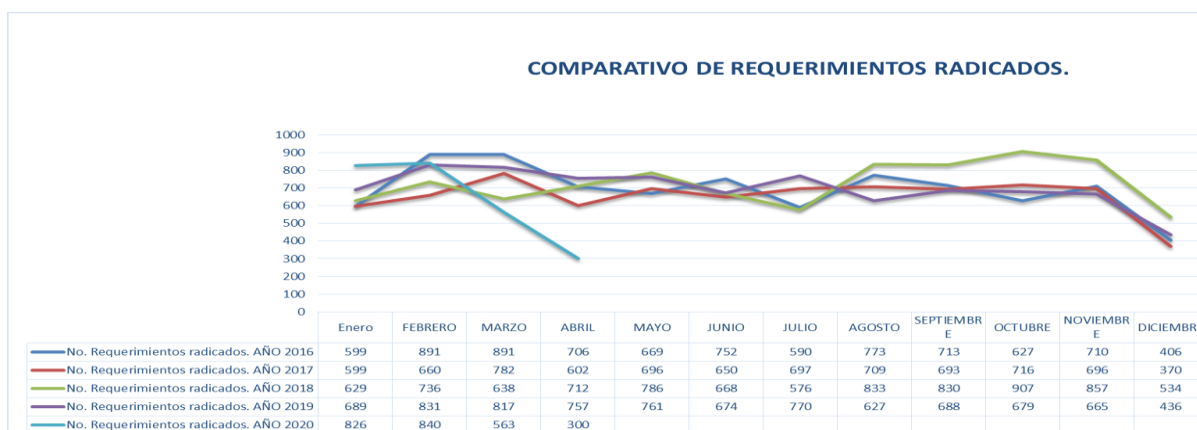
Mes/Año	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
Número de Radicados en el mes	96	159	87	138								
% de Participación sobre los P.Q.R.S. radicados del mes	11,62%	18,9%	15,45%	46%								



	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA</b> Nít: 891.900.493.2	PAGINA [6]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
<b>INFORME</b>		VERSIÓN 1

### **5.5. REQUERIMIENTOS RADICADOS 2016-2017-2018-2019-2020 DE ENERO A DICIEMBRE.**

No. Requerimientos radicados.					
MES	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
Enero	599	599	629	689	826
FEBRERO	891	660	736	831	840
MARZO	891	782	638	817	563
ABRIL	706	602	712	757	300
MAYO	669	696	786	761	
JUNIO	752	650	668	674	
JULIO	590	697	576	770	
AGOSTO	773	709	833	627	
SEPTIEMBRE	713	693	830	688	
OCTUBRE	627	716	907	679	
NOVIEMBRE	710	696	857	665	
DICIEMBRE	406	370	534	436	
<b>TOTAL</b>	<b>8327</b>	<b>7870</b>	<b>8706</b>	<b>8394</b>	<b>2529</b>



**ANÁLISIS:** Se puede evidenciar que el año 2018, fue el año con mayor radicación, seguido por el año 2019, para este periodo se puede evidenciar una disminución significativa, en el número de radicaciones, esto se debe a la situación presentada con el COVID-19.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA</b> Nit: 891.900.493.2	PAGINA [7]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
<b>INFORME</b>		VERSIÓN 1

### 5.6 Resumen de radicación de Salida año 2020 (EE)

MES	No. Requerimientos Externos (EE)	No. Respuestas enviadas (RE)	Total	Días Hábiles	Promedio de Radicación diaria
Enero	401	460	861	21	41
FEBRERO	483	533	1016	20	51
MARZO	680	574	1254	19	66
ABRIL	718	139	857	20	43
MAYO					
JUNIO					
JULIO					
AGOSTO					
SEPTIEMBRE					
OCTUBRE					
NOVIEMBRE					
DICIEMBRE					
<b>TOTAL</b>	<b>1564</b>	<b>1567</b>	<b>3131</b>	<b>60</b>	<b>158</b>

**ANÁLISIS:** En el mes de abril de 2020 se radicaron 718 documentos externos (EE), y 139 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 43 radicaciones diarias.

Las radicaciones que se remiten vía correo electrónico o vía web, no se tiene copia en el área de atención al ciudadano, con la finalidad de racionalizar el uso del papel, sin embargo, se puede consultar en la plataforma S.A.C con el número de radicado.


### 5.7. INDICADOR DE GESTIÓN:

**Oportunidad de respuesta:** La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de abril de 2020, es de 100%.

Oportunidad de Respuesta S.E.M. año 2020												
MES	ENERO	FEB	MAR	ABR	MAYO	JUN	JUL	AGO.	SEP.	OCT	NOV	DIC
Oportunidad de Respuesta S.E.M.	99,87%	100%	100%	100%								

Desde el año 2019 la secretaría de Educación no tiene en cuenta la respuesta que arroja el sistema, si no la equivalente a la fórmula del indicador del área de Atención al ciudadano, descrita a continuación:



	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [8]</b>
	<b>INFORME</b>	<b>CÓDIGO:</b> <b>MMDS.600.18.F.1</b>
		<b>VERSIÓN 1</b>

[(Total de Requerimientos finalizados + requerimientos asignados + requerimientos anulados + requerimientos en trámite) - (requerimientos vencidos) / (Total de requerimientos radicados)] \* 100.

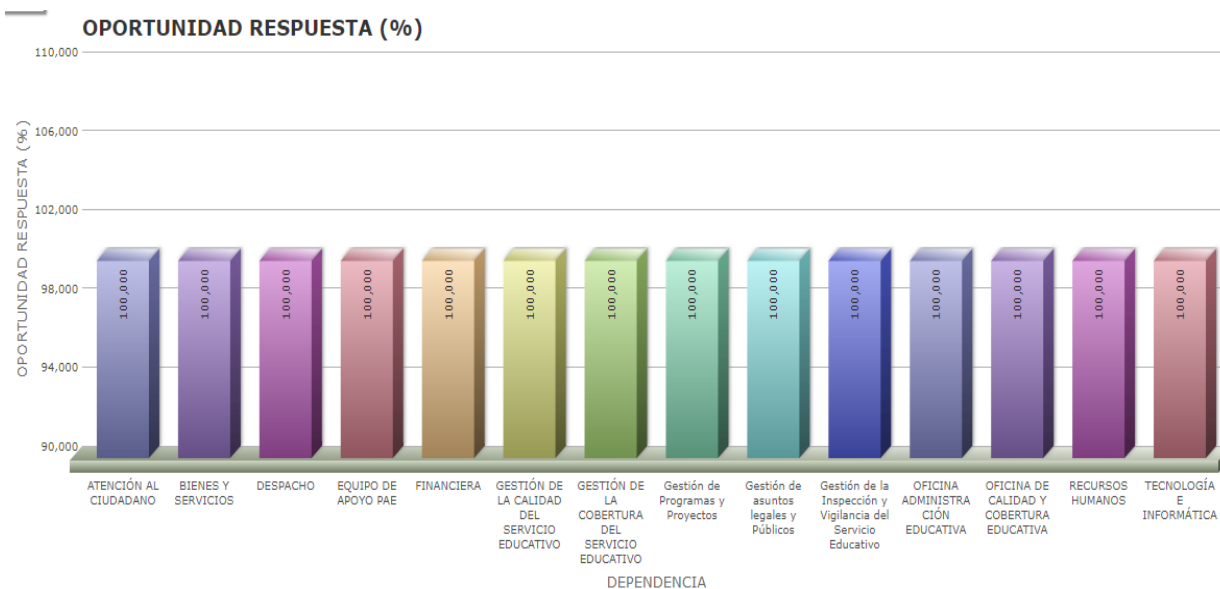
### GRÁFICA




Para el mes de abril de 2020 no se presentaron requerimientos finalizados fuera de tiempo, por lo cual la Secretaría de Educación presenta una oportunidad de respuesta del 100%.

#### 5.7.1. Oportunidad de respuesta por Dependencia mes de abril de 2020.

Estos resultados se sacan del total de requerimientos que debían contestar los funcionarios de la Secretaría de Educación en el mes de abril de 2020, es decir que tengan fecha de vencimiento durante el periodo correspondiente al 1 de abril de 2020 al 30 de abril de 2020.






	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [9]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
<b>INFORME</b>		VERSIÓN 1

### 5.7.2. Requerimientos vencidos por funcionario año 2020.

2020							
FUNCIONARIO		FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO Enero	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO Febrero	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO MARZO	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO ABRIL	VENCIDOS	TOTAL
ABIMAEI	MARIN MEJIA						0
AMPARO	NARVAEZ QUIROGA						0
ANA DELIA	RAMIREZ OCAMPO						0
ANDRES MAURICIO	ACOSTA TOBON						0
BASILIO ARTURO	AVILA GALINDO						0
BLANCA DOLORES	MEJIA CORREA						0
BLANCA LIBIA	PARRA						0
CESAR AUGUSTO	ROJAS GIL						0
CLAUDIA VIVIANA	DUQUE VELASQUEZ						0
DALILA	SABOGAL OSPINA						0
DIANA MARCELA	CASTILLO MONCADA						0
EFRAIN	RODRIGUEZ CARDONA						0
ERIC ANDRÉS	MARTÍNEZ MUÑOZ						0
GERMAN GREGORIO	RAMIREZ ALCALA						0
GLORIA ELSY	TORO DUQUE						0
GLORIA LILIANA	CALLE VARELA						0
GUSTAVO ADOLFO	ERAZO CASTILLO						0
JAIRO	VALENCIA MURILLO						0
JOHANA ANDREA	BETANCOURT RAMIREZ						0
JOHANNA ALEJANDRA	FRANCO JARAMILLO						0
JONNY ALEXANDER	GUZMÁN MEJÍA						0
JUAN CAMILO	RIVAS PIEDRAHITA						0
JUAN CARLOS	RIVAS ZAPATA						0
JUAN CARLOS	MAZO RAMIREZ						0
JULIAN ALBERTO	GALLEGO DIAZ						0
LUIS GUILLERMO	PIEDRAHITA ORTIZ						0
LUIS HOLMES	QUINTERO MUÑOZ						0
LUZ STELLA	LÓPEZ						0
MARIA ADIELA	CARDONA SALGADO						0
MARTHA CECILIA	DIAZ LOAIZA						0
MARÍA FERNANDA	CALVO WALTEROS						0
MAURICIO	TORO OSPINA						0
MIRYAM	RUIZ HURTADO						0
PABLO CESAR	TORO DUQUE						0
PATRICIA	LONDOÑO ROJAS						0
PAULA ANDREA	GIRALDO RODRIGUEZ						0
VALENTINA	MONSALVE LONDOÑO						0
VALERIA	POSADA ORREGO						0
VÍCTOR HUGO	ARIAS JARAMILLO						0
LILIANA	ORREGO SANCHEZ	1					1
TOTAL		1					1

Para el mes de abril de 2020 no se presentaron requerimientos finalizados fuera de tiempo, generando una oportunidad de respuesta del 100%.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [10]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
<b>INFORME</b>		VERSIÓN 1

## 5.8 RANKING AÑO 2020

- El ranking Nacional para el mes de abril de 2020, es de 100%, ocupando el puesto 1.

RANKING AÑO 2020													
	Dic-2019	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Ago.	Sep.	Oct	Nov	Dic.
Oportunidad de respuesta SEM	99,72%	99,75%	100%	100%	100%								
Puesta a Nivel Nacional	8	5	1	1	1								

## 5.9. TENDENCIA DE RADICACIÓN DERECHOS DE PETICIÓN.

DESCRIPCIÓN	ENE	FEB	MAR	ABRIL	TOTAL	No. De respuestas que se contestaron a tiempo o fuera de términos)							
						ENERO		FEB		MARZO		ABRIL	
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
AÑO 2020													
Solicitudes y/o peticiones Derechos de Petición	360	256	334	155	1105	360	0	256	0	334	0	155	0
TUTELAS	5	9	9	2	25	5	0	9	0	9	0	2	0
Trámites	451	568	215	139	1373	450	1	568	0	215	0	139	0
Sugerencias	2	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0
Felicitaciones	3	1	1	1	6	3	0	1	0	1	0	1	0
Quejas y Reclamos	5	6	4	3	18	5	0	6	0	4	0	3	0
TOTAL	826	840	563	300	2529	825	1	840	0	563	0	300	0
						826		840		563		300	

Teniendo en cuenta que a partir de la Ley 1755 de 2015, todas las solicitudes constituyen derechos de petición, el Ministerio de Educación Nacional, a través del Sistema de Información de Atención al Ciudadano S.A.C, lo clasifica en: Denuncia, Petición, Felicitación, Queja, Reclamo, Sugerencia y Trámite, por lo cual la Secretaría de Educación, realizará seguimiento a la calidad de las respuestas de los Derechos de petición aleatoriamente al 1 % de los Derechos de petición radicados cada mes, incluyendo los requerimientos vencidos o finalizados fuera de tiempo, así como también a las Tutelas, Quejas y/o Reclamos.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [11]</b>
	<b>INFORME</b>	<b>CÓDIGO:</b> <b>MMDS.600.18.F.1</b>
		<b>VERSIÓN 1</b>

**5.9.1. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS RADICADAS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DURANTE EL MES DE ABRIL DE 2020.** Del 1 % de los requerimientos escogidos aleatoriamente para realizar seguimiento a la calidad de las respuestas dada, dos se encuentran asignados y dos se encuentran debidamente gestionados y fue dada respuesta de fondo y de calidad, el requerimiento CAR2019ER008336, corresponde al mes de enero pero la respuesta dada, no cumple con la calidad de respuesta, por lo cual se solicita al área encargada realizar las acciones pertinentes; y se bajará del informe una vez envíen copia de la respuesta a esta área.

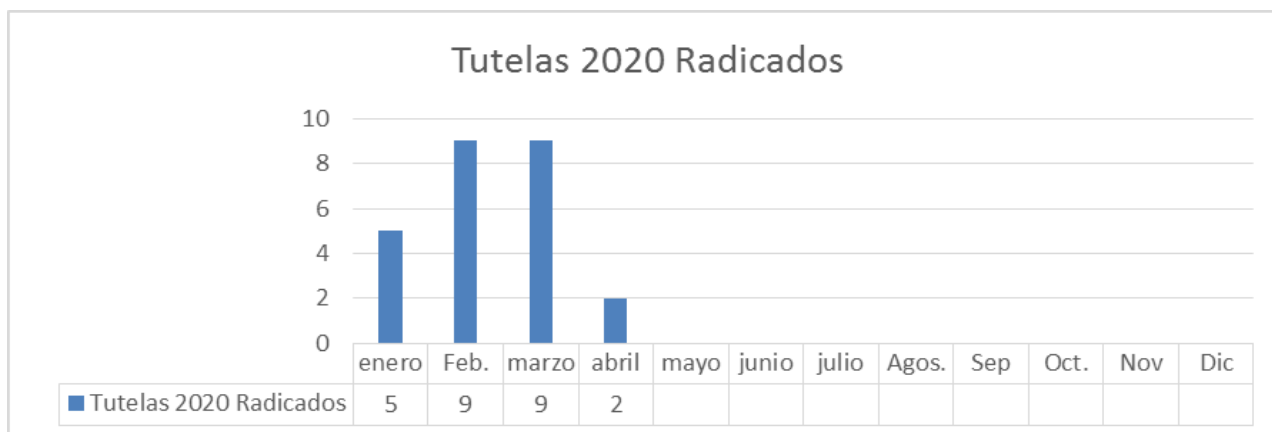
NUMERO S.A.C.	CIUDADANO	FUNCIONARIOS RESPONSABLES	CONTENIDOS	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
CAR2019 ER008336	SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	LILIANA ORREGO	REMISIÓN DE OFICIO CON RADICADO NO. 2-4098 DEL 12 DE DICIEMBRE DE 2019	De manera atenta me permito informarle que hemos recibido su oficio, para dar trámite de la respuesta a la señora Rita Hortensia Moya Murillo.	NO Se solicita al área ampliar la respuesta dada.
CAR2020 ER002380	COLEGIO NUEVO QUIMBAYA	JAIRO VALENCIA MURILLO	Inicio de Jornada Académica a Distancia periodo 20 de Abril al 31 de M	Al desearle éxitos en sus labores cotidianas, este Despacho acusa recibo de las estrategias pedagógicas formuladas por su Colegio Nuevo Quimbaya, para atender a los escolares en momentos tan difíciles como los de la pandemia del Covid 19.	SI
CAR2020 ER002380	VALENTINA RESTREPO LONDOÑO	PABLO CESAR TORO DUQUE	INFORME 1 CONTRATO 1-041 DE 2020	ASIGNADO	
CAR2020 ER002381	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INDALECIO PENILLA	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	ASUNTO: ENTREGA MATRIZ DILIGENCIADA DEL PAE.	ASIGNADO	
CAR2020 ER002529	COOPSERP	ERIC ANDRÉS MARTÍNEZ MUÑOZ	SOLICITUD LIBRANZAS	Después de validar solicitud de crédito por libranza, se evaluó y se confrontó la información aportada por la entidad financiera en el sistema de información de gestión de recursos humanos del ministerio de educación nacional y se verificó la capacidad de endeudamiento del funcionario solicitante, esto, ajustado a lo dispuesto en la Ley 1527 de 2012 y en particular al numeral 5 del artículo 3 de esta norma. La actual solicitud, NO es autorizada para descuento por libranza y se deja a disposición de la Entidad Financiera.	SI

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [12]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
<b>INFORME</b>		VERSIÓN 1

## 5.10. TENDENCIAS DE RADICACIÓN TUTELAS AÑO 2020.

Tutelas 2020	
Mes	Radicalados
Enero	5
Febrero	9
Marzo	9
Abril	2
Mayo	
Junio	
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>

### GRÁFICA.



**5.10.1. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD EN LA RESPUESTA DADA A LAS TUTELAS RADICADAS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN EN EL MES DE ABRIL DE 2020.** De las dos (02) tutelas radicaladas en la Secretaría de Educación en el mes de abril de 2020, todas se encontraban finalizadas y demuestra suficiencia en la respuesta dada de las cuales se anexa resumen para el respectivo seguimiento.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA</b> Nít: 891.900.493.2	PAGINA [13]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
<b>INFORME</b>		VERSIÓN 1

NUMERO S.A.C	CIUDADANO	AREA RESPONSA BLES	CONTENIDOS	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
CAR2020ER002509	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL	Gestión de Asuntos Legales y Públicos	2020-00147 ADMITE TUTELA ALCALDIA MUNICIPAL DE CARTAGO VALLE	En el presente caso señora Juez, la accionante ha obrado de manera temeraria, pues ya con esta son dos las acciones de tutela interpuestas por los mismos hechos y derechos, conociendo de la primera la señora JUEZ TERCERO PENAL MUNICIPAL CON FUNCION DE GARANTIAS de esta ciudad.	SI
CAR2020ER002510	JUZGADO CUARTO PENAL MUNICIPAL	Gestión de Asuntos Legales y Públicos	Tutela 2020-00089-00	Considerando como argumento central que "Reiterase, no es legítimo acudir a una garantía constitucional extraordinaria, estimando a priori que los procedimientos ordinarios o las autoridades competentes para la protección de los derechos fundamentales no son idóneas los fines propuestos. En efecto, no puede descuidarse que de por medio	SI

### 5.11. TENDENCIAS DE RADICACIÓN QUEJAS RADICADAS EN EL AÑO 2020.

QUEJAS	
MES	RADICADOS
Enero	2
Febrero	5
Marzo	3
Abril	3
Mayo	
Junio	
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA</b> Nít: 891.900.493.2	PAGINA [14]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
<b>INFORME</b>		VERSIÓN 1

### 5.11.1. TENDENCIA DE RADICACIÓN DE QUEJAS.



Para el mes de abril de 2020, se recibieron en la Secretaría de Educación, tres (3) requerimientos más, correspondiente a quejas, reclamos y denuncias, a la fecha tres se encuentran en estado finalizado, los requerimientos 4 y 6, corresponden al mes de febrero, y se encontraban pendientes de finalizar por lo cual se actualiza la información en el siguiente cuadro; las respuestas se encuentran debidamente tramitadas y la respuesta es eficiente, clara y de fondo.

No.	No. S.A.C.	CONTENIDO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	RESPUESTA y/o ESTADO	CUMPLE (SI / NO)
1	CAR2020ERO00359	Copia de oficio remitido a la Ramón Martín Benítez por no asignación de cupo, porque el estudiante perdió el año	Gestión de la Cobertura.	Dando respuesta a su comunicación enviada a esta secretaria y radicada con el S.A.C No CAR2020ER000359 el día 16 de enero de 2020, me permito remitirle copia de la comunicación enviada a la institución educativa Ramón Martínez Benítez cuyo No de radicado es CAR2020EE000724 de fecha 28 de enero de 2020. La I.E. deberá responderle y argumentar su decisión. Por la atención a la presente le doy mis agradecimientos.	SI
2	CAR2020ERO00660	Queja contra la rectora de la Institución Educativa R.M.B.	Recursos Humanos	En atención a la petición me permito comunicarle que se procedió a citarlo a la oficina de administración educativa, con el fin de tratar la petición y explicarle normativamente la situación, se procede a expedir acta de reunión con el fin de dar trámite y respuesta a la misma, la cual será firmada por las partes con el fin de proceder de conformidad.	SI
3	CAR2020ERO00939	INCONFORMIDAD POR DESCUENTO POR NOMINA	Recursos Humanos	Por error involuntario en el mes de diciembre no se hicieron los descuentos para todos los afiliados a la entidad la Ofrenda, por lo tanto, la ofrenda en el mes de enero envió el archivo plano con doble cuota para todos los afiliados. La cuota del mes de Febrero no se le descontara, y se le enviara aviso a la ofrenda para no ir a causar algún inconveniente por este hecho.	SI
4	CAR2020ERO01155	Queja en contra de la docente de grado primero de la jornada de la mañana sede Antonio Nariño	Recursos Humanos	En atención a la queja radicada en esta despacho, se procedió a remitir la misma a la Institución Educativa Indalecio Penilla, con el fin de que se diera inicio al debido proceso; de la I.E. informaron que se citaría a reunión con las parte involucradas para el día 19 de febrero de 2020 y presentaron oficio enviado por la docente. Por lo anterior espero que la situación haya quedado resuelta, por tanto, le informo que este despacho quedará atento a sus comentarios e inquietudes	SI

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [15]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
<b>INFORME</b>		VERSIÓN 1

5	CAR2020ERO 01366	queja en contra de la institución educativa Sor María Juliana caso de la estudiante	Oficina de Calidad y Cobertura	Frente a su solicitud, es mi deber manifestarle que la Institución Educativa debe iniciar la ruta de atención a éste tipo de casos, por lo que estamos iniciando un proceso de indagación frente a las directivas de la I.E. para que nos haga entrega de las evidencias documentales del bullying por usted expresado, que ruta de atención han iniciado y que acciones han implementado para protegerla frente a la supuesta presencia de la acción desde años anteriores; para tal fin, hemos delegado al Profesional Universitario de mejoramiento quien es nuestro enlace en materia para que inicie las acciones respectivas frente a las directivas de la I.E.	SI
6	CAR2020ERO 01433	QUEJA CON DOCENTE	Recursos Humanos	En atención a la queja interpuesta contra el docente Leonardo Velásquez, se procedió con el fin de dar cumplimiento al debido proceso a remitirse a la Institución Educativa Académico, para que se adelantaran las acciones pertinentes, motivo por el cual me permito remitirle la respuesta brindada por las directivas de la misma. Esperamos que la situación haya quedado aclarada y subsanada, indicándole de antemano que estaremos atentos a sus comentario e inquietudes.	SI
7	CAR2020ERO 01473	QUEJA CONTRA COLEGIO DE SOR MARÍA JULIANA	Gestión de la Calidad	Cordial saludo, Dando alcance a la comunicación donde pone en conocimiento a este despacho, sobre un texto que está solicitando la sede Sor María Anastasia, para grado 2, le informo que, en conversación sostenida con la Rectora de la Institución, ha manifestado que, recomendó a la coordinadora de dicha sede realizar una reunión con los padres de familia, para llegar a un acuerdo respecto al material de apoyo a utilizar. Es de aclarar que, este despacho ha recomendado que ser de utilidad al repositorio de textos gratuitos que el Ministerio de Educación Nacional, proporciona a las Instituciones Educativas.	SI
8	CAR2020ERO 01861	QUEJA CONTRA DOCENTE	Recursos Humanos	Cordial saludo. En atención a la queja en contra del docente Sebastián Muñoz, me permito comunicarle que se procedió a remitir copia de la misma a la Institución Educativa María Auxiliadora, con el fin de que se diera inicio al debido proceso, motivo por el cual una vez la Institución adelante las acciones pertinentes y de respuesta a este despacho, se le remitirá copia de la misma. Adjunto evidencia de la remisión de la queja.	NO
9	CAR2020ERO 02002	Buena tarde, envió tramite queja presentada por un acudiente del profesor	Recursos Humanos	Cordial saludo. En atención a su comunicación, sobre las acciones adelantadas frente a la queja remitida por este despacho en contra del docente, me permito comunicarle que se procedió a dar respuesta a la peticionaria, en los mismos términos. Agradezco de antemano la atención prestada.	SI
10	CAR2020ERO 02122	Queja por negación de un trámite en la I.E. Alfonso López Pumarejo	Recursos Humanos	En respuesta a su petición, me permito comunicarle que se procedió a requerir a la Institución Educativa Alfonso López Pumarejo, la información sobre horarios de atención durante los días de su petición, para lo cual indicaron que se encontraban trabajando en jornada continua, información que le fue suministrada de manera verbal. Espero que haya logrado realizar su solicitud, antes del periodo de contingencia en el cual nos encontramos, estaremos atentos a sus comentarios e inquietudes.	SI




	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nít: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [16]</b> <b>CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1</b>
	<b>INFORME</b>	<b>VERSIÓN 1</b>

11	CAR2020ERO 02332	INCONSISTENCIAS DE NOMINAS	Recursos Humanos	ASIGNADO	
12	CAR2020ERO 02349	PAE-PROGRAMA DE ALIMENTACION ESCOLAR	Inspección y Vigilancia	ASIGNADO	
13	CAR2020ERO 02457	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - PLAN DE ESTUDIO	Oficina de Calidad y Cobertura.	<p>Cordial saludo, Respondemos a su anónimo oficio por ser una responsabilidad legal de parte nuestra, sin embargo los invitamos a no temer denunciar cualquier situación que pueda de manera irregular violentar los derechos de cualquier persona. En relación con el caso del anónimo, queremos enterarlos que la SEM se ha acogido a las directrices Ministeriales frente a la emergencia Covid 19 y los rectores y directivos de la educación nos debemos acoger a ellas para brindar el derecho constitucional de la educación a la población que como nuestra misión atendemos. Quedamos atentos.</p>	NO

### 5.11.2. IDENTIFICACIÓN DE LAS QUEJAS.

QUEJAS 2020	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
QUEJA DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES	6
TRÁMITES SEM	3
SONIDO Y OTROS	
CUPOS	1
TRANSPORTE	
PAE	
ADMINISTRATIVOS	
SALUD	
COBROS	1
E.T.D.H.	
N.E.D.D.	
NO IDENTIFICADA	
ACOSO ESCOLAR O BULLYNG	1
CONVIVENCIA	1
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

**ANÁLISIS:** De las trece quejas radicadas en la Secretaría de Educación durante el año 2020, seis corresponden a quejas contra Docentes y/o Directivos Docentes, las demás con quejas presentadas contra las Instituciones por diferentes motivos como lo describe el cuadro anterior.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [17] CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	<b>INFORME</b>	<b>VERSIÓN 1</b>

### 5.11.3. INSTITUCIONES EDUCATIVAS.

QUEJAS 2020	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
ZARAGOZA	1
S.M.J.	2
M.A.	1
ACADÉMICO	2
A.L.P	1
A.H.G	
R.M.B.	2
C.C.	
GABO	
I.P.	1
M.Q.P.	
L.G	
SEM	3
OTRO (Privados y ETDH)	
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

**ANÁLISIS:** De las trece quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo que va corrido del año 2020, dos corresponden al Sor María Juliana, dos al I.E Académico y dos a la Ramón Martínez Benítez, los temas corresponden a mal trato por parte de los docentes, cupos y bullying.

### 5.11.4 DESCRIPCIÓN DE QUEJAS POR MOTIVO E INSTITUCIÓN.

QUEJAS/RECLAMOS	ZARAGOZA	S.M.J.	M.A.	ACADÉMICO	A.L.P	A.H.G	R.M.B.	C.C.	GABO	I.P.	M.Q.P.	L.G	SEM	OTRO (Privados y ETDH)	TOTAL
QUEJA DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES	1		1	2	1					1					6
TRÁMITES													2		2
SONIDO Y OTROS															0
CUPOS							1								1
TRANSPORTE															0
PAE													1		1
ADMINISTRATIVOS															0
SALUD															0
COBROS		1													1
E.T.D.H.															0
N.E.D.D.															0
NO IDENTIFICADA															0
ACOSO ESCOLAR O BULLYNG		1													1
CONVIVENCIA							1								1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>13</b>

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [18]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN 1

## 5.12. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.

**INTERNET:** En el mes de abril de 2020 no ha sido posible la verificación del servicio teniendo en cuenta que por temas del COVID-19, los funcionarios de la secretaría de Educación han desempeñado sus funciones en sus casas.

**TELÉFONO:** En el mes de abril de 2020 no ha sido posible la verificación del servicio teniendo en cuenta que por temas del COVID-19, los funcionarios de la secretaría de Educación han desempeñado sus funciones en sus casas.

**PLATAFORMA S.A.C:** desde el 17 de diciembre de 2018, se está funcionando en todas las Secretarías del país, con el S.A.C V.2.0, cuando se presentan inconvenientes, son esporádicos y se solucionan de inmediato por el Ministerio de Educación, los cuales les comunicamos a través del chat mediante WhatsApp.

## 6. RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES Y/O COMPROMISOS.

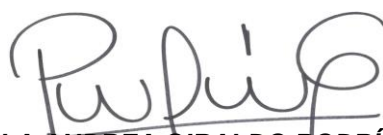
- Se recibieron trescientos (300) requerimientos en el mes de abril de 2020.
- El promedio de radicación de entrada para el mes de abril de 2020, fue de quince (15) radicaciones diarias.
- En el mes de abril de 2020 se radicaron 718 documentos externos (EE), y 139 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 43 radicaciones diarias.
- La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de abril de 2020, es del 100%.
- El ranking Nacional para el mes de abril de 2020, es de 100%, ocupando el puesto No. 1
- Teniendo en cuenta que a partir de la Ley 1755 de 2015, todas las solicitudes constituyen derechos de petición, el Ministerio de Educación Nacional, a través del Sistema de Información de Atención al Ciudadano S.A.C, lo clasifica en: Denuncia, Petición, Felicitación, Queja, Reclamo, Sugerencia y Trámite, por lo cual la Secretaría de Educación, realizará seguimiento a la calidad de las respuestas de los Derechos de petición aleatoriamente al 1 % de los Derechos de petición radicados cada mes, incluyendo los requerimientos vencidos o finalizados fuera de tiempo, así como también a las Tutelas, Quejas y/o Reclamos.
- Del 1 % de los requerimientos escogidos aleatoriamente para realizar seguimiento a la calidad de las respuestas dada, dos se encuentran asignados y dos se encuentran

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [19]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN 1

debidamente gestionados y fue dada respuesta de fondo y de calidad, el requerimiento CAR2019ER008336, corresponde al mes de enero pero la respuesta dada, no cumple con la calidad de respuesta, por lo cual se solicita al área encargada realizar las acciones pertinentes; y se bajará del informe una vez envíen copia de la respuesta a esta área.

- De las dos (02) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación en el mes de abril de 2020, todas se encontraban finalizadas y demuestra suficiencia en la respuesta dada de las cuales se anexa resumen para el respectivo seguimiento.
- De las trece quejas radicadas en la Secretaría de Educación durante el año 2020, seis corresponden a quejas contra Docentes y/o Directivos Docentes, las demás con quejas presentadas contra las Instituciones por diferentes motivos como lo describe el cuadro anterior.
- Se realizó el debido seguimiento a la calidad de las respuestas dadas a las Tutelas, derechos de petición y Quejas radicadas en la Secretaría de Educación Municipal para el mes de abril de 2020.
- Se realizó seguimiento a proveedores del área y se remitió el informe al comité directivo, se solicitó la publicación del informe en la página del Municipio y en el Fanpag oficial de la secretaría de Educación, así como en la plataforma S.A.C V2.0.

Atentamente,



**PAULA ANDREA GIRALDO RODRÍGUEZ**  
*Profesional Universitario, Área Atención al Ciudadano.*  
*Secretaría de Educación Municipal.*